



LAGOS
DE MORENO
RECONSTRUYENDO LA CIUDAD
H. AYUNTAMIENTO 2018-2021

Manual de Servicios del Área de Servicios Internos

2018 – 2021

H. AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx



474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





INDICE

PRESENTACIÓN.....	5
MISSION.....	6
VISION	6
VALORES.....	6
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVO ESTRATEGICO.....	7
LISTA DE ACTIVIDADES O SERVICIOS QUE SE REALIZAN.....	8
ESTRUCTURA ORGANICA.....	9
UBICACIÓN DEL PUESTO.....	10
NATURALEZA Y ALCANCE.....	11
SERVICIOS 1) MANTENIMIENTO.....	12 - 13
SERVICIOS 2) CONMUTADOR.....	14 - 15
SERVICIOS 3) ALMACEN.....	16 - 17
SERVICIOS 4) ASEO Y LIMPIEZA DE OFICINAS Y EDIFICIOS PUBLICOS.....	18 - 19
SERVICIOS 5) VIGILANCIA DE EDIFICIOS PUBLICOS.....	20- 21
AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO.....	22



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx



474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





Elaboró:

Área de Servicios Internos

Mauricio Cedillo Cortes

**Fecha de
elaboración:**

9 de Diciembre de 2020

Actualización:

Versión 01

Código:

ASI-MS-01



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx



474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





BITACORA DE REVISIONES

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1			
2			
3			
4			
5			





PRESENTACIÓN:

El Manual de Servicios del Área de Servicios Internos es un instrumento de apoyo para todas las actividades que se realizan en esta importante área, además, se integra al proceso de modernización y de actualización del H. Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco. Dada la necesidad de unificar un plan de trabajo y facilitar los procesos y procedimientos para mejorar el trabajo del personal con eficiencia, calidad y estricto apego a derecho en su actuar, cuidando siempre mantener un dinamismo que permita adaptarse a los constantes cambios.

Es por ello que el Manual de Servicios del Área de Servicios Internos tiene por objetivo proporcionar información de todas las actividades y funciones específicas, requisitos, responsabilidades comprendidas y las condiciones que el puesto exige para poder desempeñarlo adecuadamente, aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas por el Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, que encabeza el C. Tecutli José Guadalupe Gómez Villalobos, Presidente Constitucional del Municipio de Lagos de Moreno.

Este “Manual de Servicios del Área de Servicios Internos del H. Ayuntamiento”, es un instrumento normativo institucional que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo en el área de Servicios Internos, a partir de la estructura orgánica y funciones establecidas en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno.

Formula los requisitos y establece las relaciones internas del cargo, contribuye a la orientación del personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades de adscripción; y proporciona una orientación a la población en general.

Una vez revisado este Manual de Servicios, se aprueba para establecerlo como una norma administrativa y pueda ser un documento de aplicación permanente, la modificación de este será sólo cuando requiera su actualización.



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx



474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





MISIÓN:

Contar con un equipo de trabajo, comprometido, responsable y profesional que atienda de manera efectiva y eficiente a los diferentes departamentos que integran el municipio de nuestra ciudad en materia de mantenimiento, Atención, Limpieza y Vigilancia de edificios, contribuyendo con ello en una excelente atención de múltiples actividades y necesidades que demanda la ciudadanía, eficientando siempre de manera responsable los recursos públicos

VISIÓN:

Ser un departamento integro en sus procedimientos, que ofrece un trabajo de calidad y servicios con gente profesional en las actividades y oficios que tiene a su cargo el departamento, donde en su comportamiento y su actuar, se vean siempre reflejados los valores y el compromiso que se tiene con el ayuntamiento

VALORES:

CALIDAD

Somos parte de una administración cercana a las demandas y necesidades de los departamentos y áreas que integran el H. Ayuntamiento de Lagos de Moreno, para brindar a la ciudadanía, mejores servicios, trámites eficientes y efectivos de manera oportuna.

CALIDEZ

Poseemos empatía y calidad moral para atender a todas las personas, con buena predisposición para recibirlos, escucharlos y entender sus problemas e inquietudes para ayudarlos a encontrar la mejor solución.

ESPIRITU DE SERVICIO

Realizamos y desempeñamos nuestras funciones cada día con el mejor de nuestro esfuerzo, mejorando nuestro trabajo, con buena actitud, compañerismo y entusiasmo.



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx



474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





OBJETIVO GENERAL

Atender de manera eficiente y oportuna en materia de mantenimiento, centro de copiado, atención telefónica, Limpieza y Vigilancia de edificios, las peticiones de los departamentos que integran el ayuntamiento de nuestra ciudad, para facilitarles su trabajo y contribuir con ello en una mejor atención a los ciudadanos

OBJETIVO ESTRATEGICO

Contar con un equipo de trabajo responsable y profesional, capaz de hacerle frente a las necesidades de mantenimiento, centro de copiado, atención telefónica, Limpieza y Vigilancia de edificios que requieran los diferentes departamentos que integran el ayuntamiento municipal, con una capacitación constante y con el equipo necesario para poder cumplir con las necesidades y obligaciones que se requieran

Para el Área de Servicios Internos, es muy importante ofrecer una visión organizada de los procesos de la dependencia, delimitando las responsabilidades y competencias, para detectar omisiones que repercutan en el uso indebido de los recursos. No sumamos como un área de comunicación y difusión para apoyar las acciones del personal que integra al H. Ayuntamiento y orientar a la ciudadanía en general.



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx



474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





LISTADO DE ACTIVIDADES O SERVICIOS QUE SE REALIZAN:

- Atender, registrar, entregar y llevar el control de manera eficiente de la correspondencia recibida en el Área de Servicios Internos.
- Atención, programación y canalización de solicitudes de Servicio y Mantenimiento de solicitudes de servicio de las diferentes áreas y departamentos del ayuntamiento municipal, que tengan que ver con Fontanería, Albañilería, Electricidad, Carpintería, Herrería y mantenimiento interno el general.
- Atención y canalización de llamadas telefónicas a las diferentes áreas y departamentos del ayuntamiento municipal a través del conmutador.
- Control de Almacén de materiales y suministros, entradas y salidas de material de limpieza e insumos de mantenimiento.
- Vigilancia de edificios propiedad del municipio con veladores
- Vigilancia y control de vehículos en el inmueble denominado "La Canchita"
- Capacitación y talleres al personal de Servicios Internos



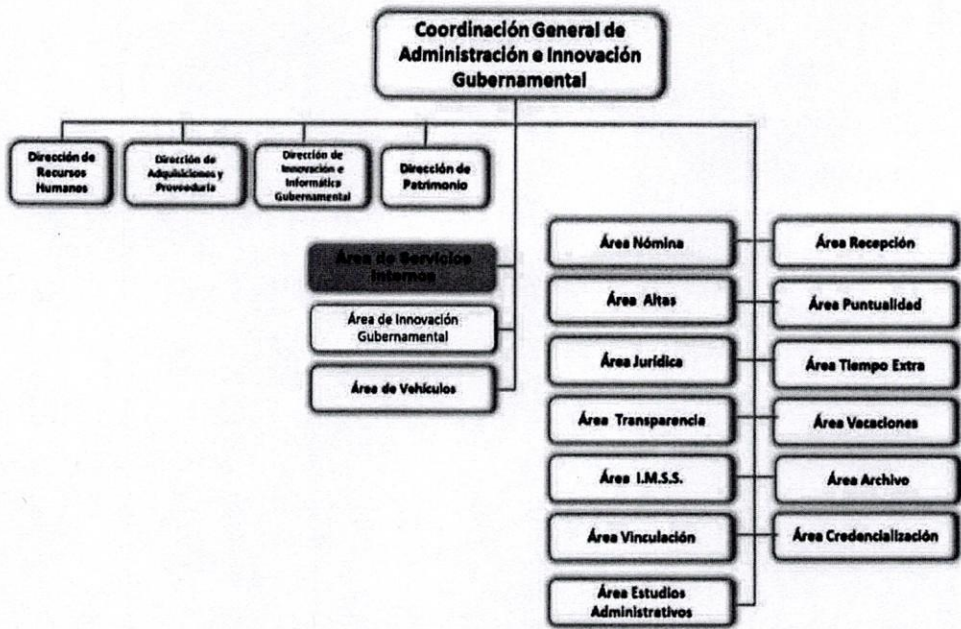
PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx



474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01



ORGANIGRAMA GENERAL:



ORGANIGRAMA ESPECÍFICO:



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
 ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
 ZONA CENTRO C.P. 47400
 LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

474 74 121 21
 474 74 121 00
 474 74 204 01





UBICACIÓN DEL PUESTO

Reporta a:

Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

CONTENIDO ORGANIZACIONAL:

Puestos a cargo:

- Secretaria
- Encargado de Veladores
- Encargado de Mantenimiento
- Encargado de Aseo y Limpieza a Edificios
- Responsable de Mensajería
- Responsable de Centro de Copiado
- Responsable de Conmutador
- Responsable del Mantenimiento del Balneario

El Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Lagos de Moreno Jalisco en su artículo 20, fracción X, faculta a Área de Planeación, Innovación Gubernamental y Proyectos Especiales, proponer en coordinación con la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, los lineamientos generales para la elaboración y actualización de los manuales de organización y procedimientos al que habrán de sujetarse las dependencias y entidades que conforman la Administración Municipal.

Y en el artículo 88, fracción XLVIII de dicho reglamento, faculta a la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, registrar el manual de servicios y procedimientos de las Dependencias.

El Artículo 5º transitorio del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco., enuncia: que el manual de servicios y procedimientos deberán ser elaborados por los titulares de las dependencias municipales dentro de los 90 días naturales, contados a partir de la entrada en vigor del presente ordenamiento.

En mérito a los fundamentos y motivos anteriormente expuestos y, además, con apoyo en lo dispuesto por el artículo 45 y 46 de la Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, el C. Tecutli José Guadalupe Gómez Villalobos, Presidente Constitucional del Municipio de Lagos de Moreno, Jalisco, aprueba el Manual de Servicios de la Jefatura de Servicios Internos de la Administración Pública Municipal.



 PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

 474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





El Jefe Titular de Servicios Internos, es responsable de:

- Coordinar las distintas áreas que integran al departamento de Servicios Internos de acuerdo a los planes de trabajo, objetivos y metas trazados conforme al presupuesto asignado.
- Atender todas las solicitudes de servicio de los diferentes departamentos del municipio, para contribuir a una mejor atención a la ciudadanía en general.
- Promover la capacitación constante del personal a cargo de Servicios Internos a través de talleres y cursos de capacitación con la finalidad de mejorar constantemente en todas las áreas de trabajo.
- Reportar de manera oportuna y adecuada las actividades y resultados obtenidos del trabajo realizado.
- Tener especial cuidado para que el trato constante con las diferentes áreas y la ciudadanía en general, sean de mucha cordialidad.



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx



474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





SERVICIOS

1. MANTENIMIENTO: RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

ENTRADA	Insumos	Solicitudes en general
	Proveedor	Dependencias municipales
	Procedimientos	Se registra la correspondencia recibida y se canaliza al área correspondiente
SALIDA	Producto o Servicio	Mantenimiento o servicio al área correspondiente
	Usuario o Cliente	Dependencias municipales
	Procedimiento	Programación y atención por el área correspondiente, dando respuesta al momento posible, encuesta y registro de atención

DESCRIPCION:

No.	Responsable	Actividad	Formato de guías y plantillas
1	Auxiliar Administrativo (Recepción)	Revisa que la correspondencia lleve firma del titular, incluyendo solicitud de servicio	Oficio, formatos
2	Encargado Operativo de Área (Recepción de Solicitud)	Se turna al encargado del servicio internos para su validación, programación y autorización	Solicitud de servicio
3	Auxiliar Administrativo (Recepción)	Se captura en la base de datos para programación del servicio	Solicitud de servicio
4	Encargado Operativo de Área (Insumos)	Revisa el material que se va a ocupar de manera detallada	Solicitud de servicio
5	Encargado Operativo de Área (Servicio de Mantenimiento)	Se realiza el trabajo, se obtiene la firma de satisfacción y se entrega para registro	Formato de Servicio



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

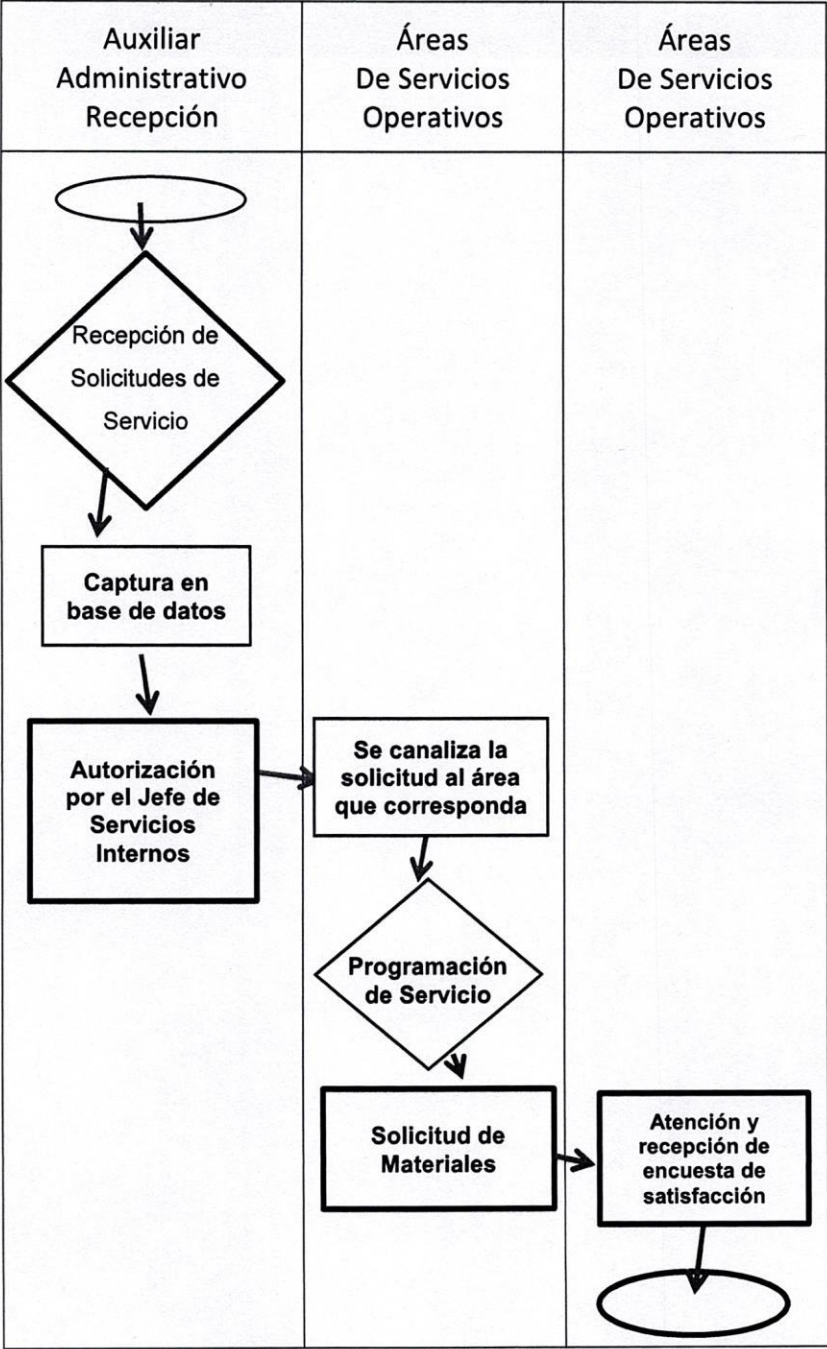


474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





DIAGRAMA DE FLUJO:





2. SERVICIO DE CONMUTADOR:

ENTRADA	Insumos	Llamadas telefónicas y/o personas
	Proveedor	Dependencias municipales
	Procedimientos	Recepción de llamadas y/o personas, se registra en base de datos
SALIDA	Producto o Servicio	Recepción de llamadas y/o personas
	Usuario o Cliente	Dependencias municipales
	Procedimiento	Canaliza llamadas y/o personas al área correspondiente de Servicios Internos para su atención

DESCRIPCION:

No.	Responsable	Actividad	Formato de guías y plantillas
1	Auxiliar Administrativo (Recepción)	Recibir llamadas telefónicas y/o personas	Formato de Registro
2	Auxiliar Administrativo (Recepción)	Registra en base de datos las llamadas y/o personas que acuden a la Oficina de Servicios Internos	Formato de Registro
2	Auxiliar Administrativo (Recepción)	Canalizar a área correspondiente, según tramite o asunto	Formato de Registro



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

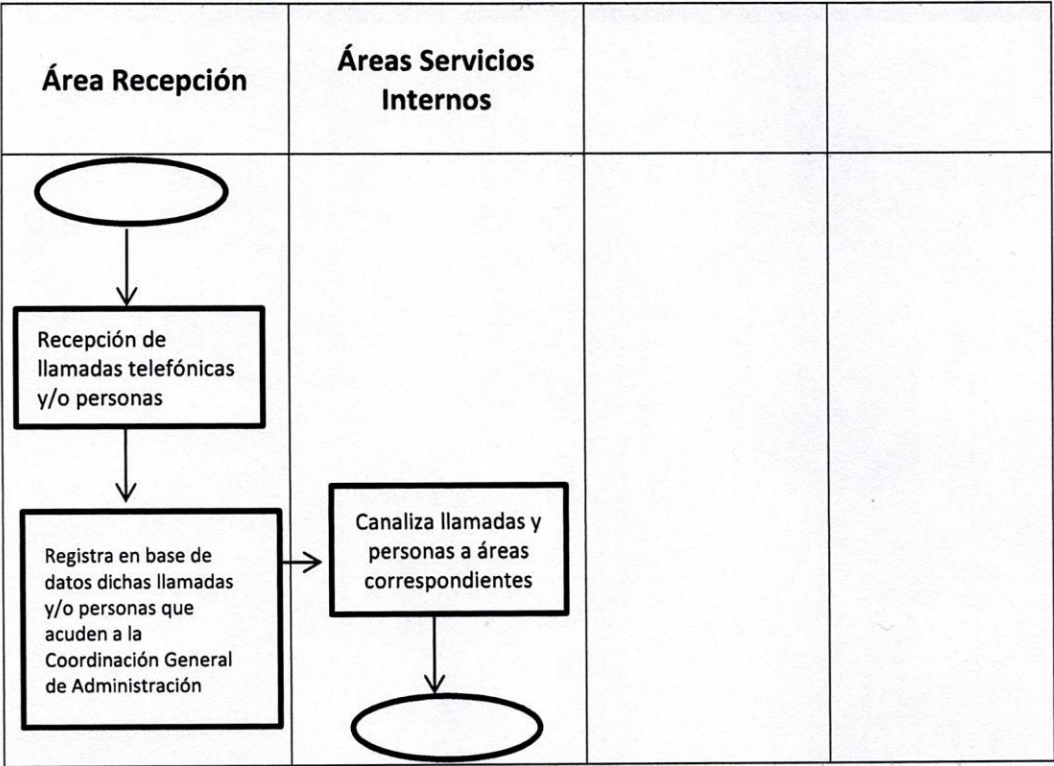


474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





DIAGRAMA DE FLUJO:



 PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

 474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





3. CONTROL DE ALMACEN:

ENTRADA	Insumos	Herramientas, Materiales y Productos Limpieza
	Proveedor	Locales y foráneos
	Procedimientos	Una vez autorizada la solicitud de servicio, se solicita al proveedor el material, se registra y se da entrada al almacén
SALIDA	Producto o Servicio	Mantenimiento, Limpieza o Servicio
	Usuario o Cliente	Dependencias Municipales
	Procedimiento	Se programa el mantenimiento o servicio, se le da salida a los suministros y materiales a utilizar, una vez concluido el trabajo, se llena y se firma el formato de elaboración del trabajo y se llena la encuesta de evaluación y satisfacción

DESCRIPCION:

No.	Responsable	Actividad	Formato de guías y plantillas
1	Área Responsable	Revisa las solicitudes recibidas que estén debidamente autorizadas para llevar a cabo el trabajo y se consulta en el almacén la existencia de material	Solicitud
2	Encargado de Almacén	Consulta la existencia de material a utilizar. Si falta material, lo solicita al jefe de Servicios Internos	Autorización de material
3	Área Responsable	Entrega al encargado de almacén la solicitud de material para realizar el trabajo	Solicitud de Material
4	Encargado de Almacén	Entrega de materiales	Salida de Almacén
5	Área Responsable	Lleva a cabo el trabajo de mantenimiento o servicio en la dependencia municipal	Formato de trabajo
6	Auxiliar Administrativo	Recibe el formato del trabajo realizado y lo captura en la base de datos	Formato de trabajo



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

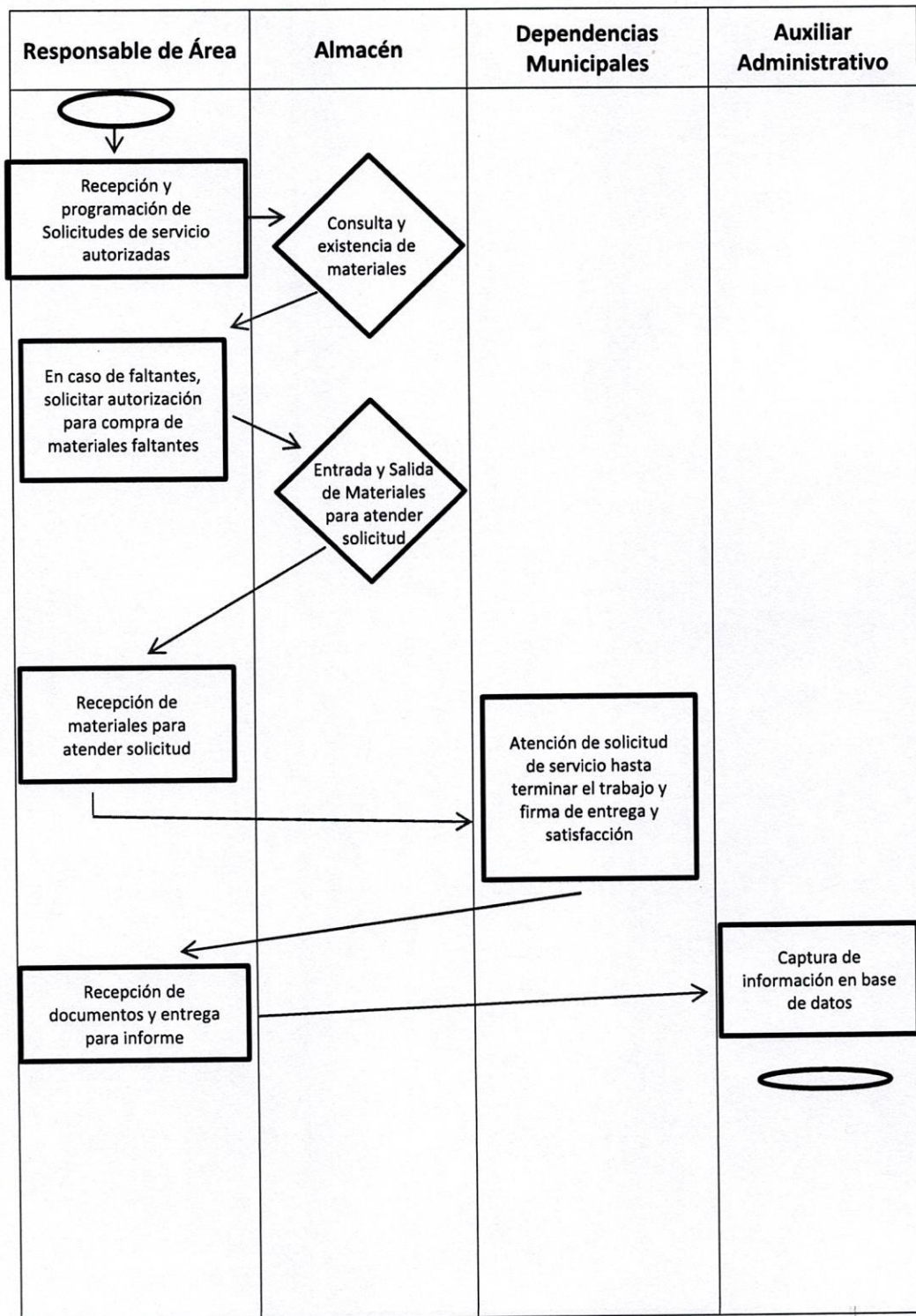


474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





DIAGRAMA DE FLUJO:



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





4. ASEO Y LIMPIEZA DE OFICINAS Y EDIFICIOS PUBLICOS:

ENTRADA	Insumos	Solicitud de Servicio y Programación
	Proveedor	Dependencias municipales
	Procedimientos	Solicitud de Servicio y Programación
SALIDA	Producto o Servicio	Aseo y Limpieza de Oficinas y Edificios Públicos
	Usuario o Cliente	Dependencias municipales
	Procedimiento	Se programa al personal de aseo y limpieza para su atención

DESCRIPCION:

No.	Responsable	Actividad	Formato de guías y plantillas
1	Encargado Operativo del área	Programación de Servicio y solicitudes	Formato de Servicio
2	Encargado Operativo del área	Registra en base de datos y el personal de aseo y limpieza acude a las Oficinas	Formato de Servicio
2	Encargado Operativo del área	Revisión constante del servicio realizado y aplicación de cuestionario de evaluación del servicio	Formato de Servicio



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

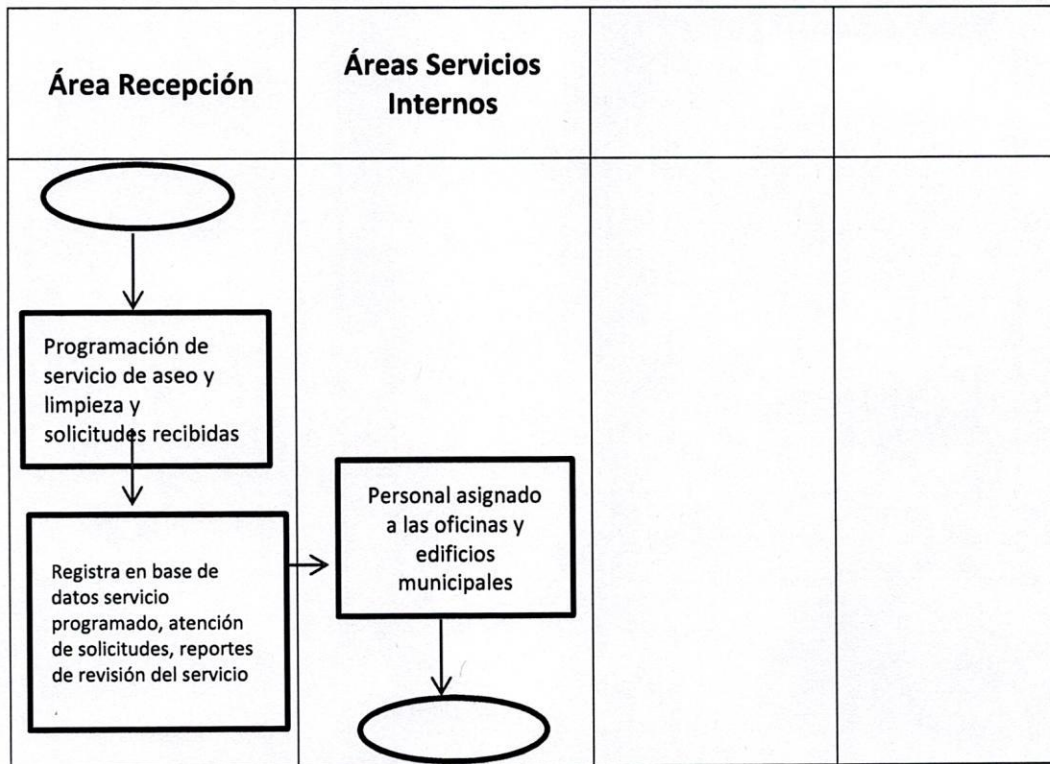


474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





DIAGRAMA DE FLUJO:





5. SERVICIO DE VIGILANCIA DE EDIFICIOS PUBLICOS:

ENTRADA	Insumos	Solicitud de Servicio y Programación
	Proveedor	Dependencias municipales
	Procedimientos	Solicitud de Servicio y Programación
SALIDA	Producto o Servicio	Vigilancia de Oficinas y Edificios Públicos
	Usuario o Cliente	Dependencias municipales
	Procedimiento	Se programa al personal de veladores para su atención

DESCRIPCION:

No.	Responsable	Actividad	Formato de guías y plantillas
1	Encargado Operativo del área	Programación de Servicio y solicitudes	Formato de Servicio
2	Encargado Operativo del área	Registro en base de datos para que el personal de veladores acuda a los edificios municipales	Formato de Servicio
2	Encargado Operativo del área	Revisión constante del servicio realizado y aplicación de cuestionario de evaluación del servicio	Formato de Servicio



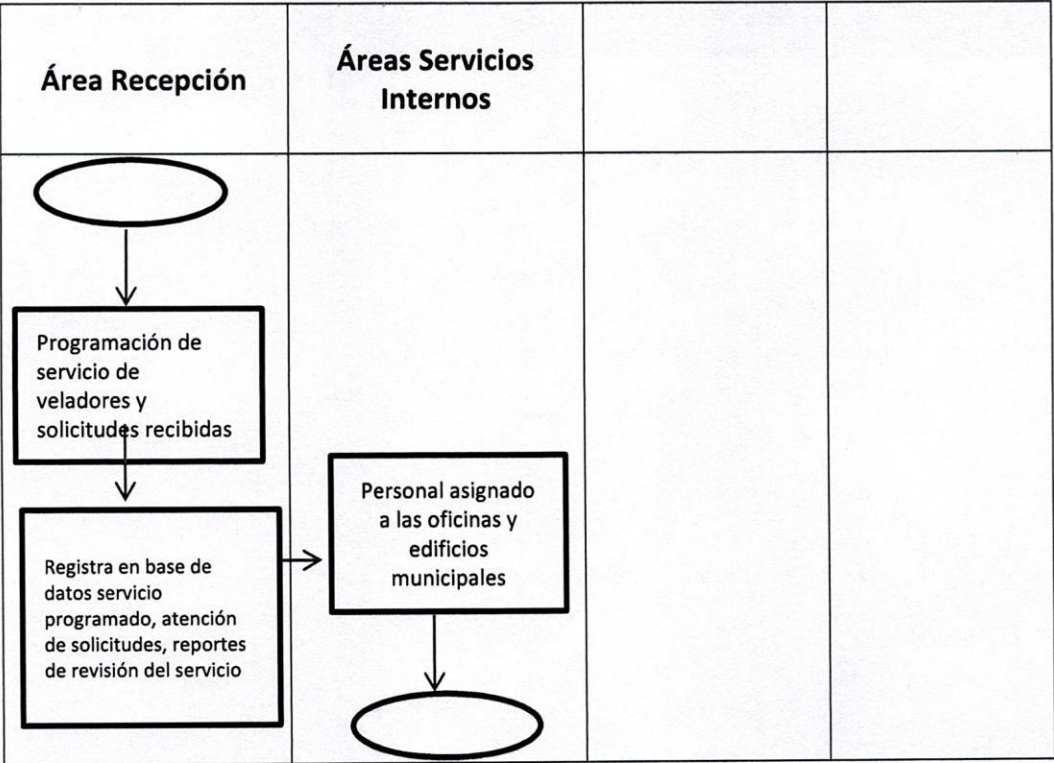
PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx



474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01



DIAGRAMA DE FLUJO:



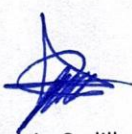
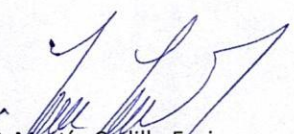
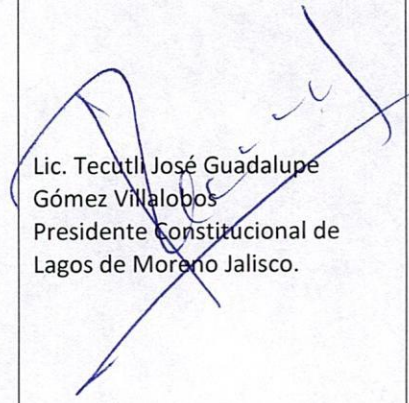
PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





Autorización del documento:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Mauricio Cedillo Cortes Encargado Área de Servicios Internos	 C. Martín Cedillo Facio Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental	 Lic. Tecutli José Guadalupe Gómez Villalobos Presidente Constitucional de Lagos de Moreno Jalisco.

